

CALIDAD DE SERVICIO. CASO ESTUDIO: FUNDACIÓN PURO CORAZÓN, CANTÓN DURÁN; ECUADOR

Quality Of Service. Case Study: Puro Corazón Foundation, Cantón Durán; Ecuador

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0034>

Carchipulla Alvarado Christopher Andrés¹

ORCID: [0000-0002-4387-0095](https://orcid.org/0000-0002-4387-0095).

Agua Brunetz Jordan Alexander¹

ORCID: [0000-0002-8748-2246](https://orcid.org/0000-0002-8748-2246)

Lisette Juleysi Vacacela Conforme^{1 2}

ORCID: [0000-0002-0552-8483](https://orcid.org/0000-0002-0552-8483)

César Andrés Valenzuela Velasco¹

ORCID: [0000-0001-8568-4090](https://orcid.org/0000-0001-8568-4090)

RESUMEN

La calidad de servicio va más allá de cumplir con las expectativas del cliente, es ofrecer, a través de un servicio, beneficios que le hagan la vida más fácil a los clientes, en este caso a los niños, niñas ya adolescentes del cantón Durán en Ecuador. Es por ello que el objetivo de esta investigación es implementar estrategias para aumentar la calidad de servicio de la Fundación puro corazón en el Cantón Duran- Ecuador. Esta investigación se realizó bajo la perspectiva del positivismo, con el paradigma cuantitativo, y de modalidad de campo de tipo descriptivo. La población y la muestra estuvieron constituidas por 79 personas y niños que se benefician de la fundación. Los datos se obtuvieron a través de observación y la encuesta. Los resultados arrojaron la necesidad de mejorar los servicios ofrecidos por la fundación a fin de aumentar los beneficios que ofrecen a los niños y adolescentes desamparados del cantón Duran.

Palabras clave: calidad de servicio, fundación, trabajo social

ABSTRACT

The quality of service goes beyond meeting customer expectations, it is to offer, through a service, benefits that make life easier for customers, in this case for children and adolescents from the Duran canton in Ecuador. That is why the objective of this research is to implement strategies to increase the quality of service of the Pure Heart Foundation in the Duran-Ecuador Canton. This research was carried out from the perspective of positivism, with the quantitative paradigm, and a descriptive field modality. The population and the sample consisted of 79 people and children who benefit from the foundation. Data were obtained through observation and survey. The results showed the need to improve the services offered by the foundation in order to increase the benefits that they offer to the helpless children and adolescents of the Duran canton.

Keywords: quality of service, foundation, social work.

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: lisette.vacacela@formacion.edu.ec

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología.

Uno de los aspectos más interesante para las fundaciones es el hecho de que los modelos de gestión de la calidad suelen tener una clara orientación a la satisfacción de los grupos de interés. Desde una óptica amplia, por tanto, la orientación a la calidad permitirá a tu entidad mejorar los servicios que presta a sus personas beneficiarias, lo que será especialmente significativo si tu entidad acompaña a las personas a lo largo de periodos largos de sus vidas o trabaja desde un enfoque participativo (Fresno, 2017) Unas de grandes razones para implantar un sistema de gestión de la calidad en una fundación es para dar acceso a determinadas fuentes de financiación identificar áreas que necesitan mejoras en su funcionamiento y acometerlas, otras de los beneficios es:

- Eficiencia y eficacia: Optimizar el uso de los recursos en los procesos a los que afecte el sistema de gestión.
- Reforzar la estructura interna y el sistema de organización: al exigir una alta comunicación y colaboración entre diferentes áreas.
- Impulsar la innovación: la gestión de la calidad favorece la investigación y la creación de líneas de mejora.
- Mejorar la gestión del conocimiento y documental y el nivel de información general al exigir la documentación de procesos y la evaluación continua.
- Facilita el control interno y los flujos de información para la toma de decisiones, identificando riesgos y oportunidades de mejora en la gestión

En el caso de la fundación puro corazón, fundación sin fines de lucro y que ofrece un servicio gratuito a los niños y adolescentes desamparados del cantón Durán. Sin embargo, para que los servicios prestados sean óptimos, deben hacer unas series de mejoras, por ejemplo realizar adecuación en la estructura física donde reciben a los niños, ya que no está terminada, por lo que es guarda humedad y polvo, generando alergias a las personas que entran a la fundación. Es por ello que el objetivo general de esta investigación es la implementación de estrategias para

umentar la calidad de servicio de la Fundación puro corazón en el Cantón Duran-Ecuador.

MARCO TEÓRICO

Servicio al cliente

Servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización (Jair, 2005).

Calidad de servicio

La calidad “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”(Álvarez, 2006). El servicio, “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).

La calidad de servicio, es definida por Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Los servicios de la calidad se define bajo el supuesto que todos los miembros de la empresa y todos los aspectos relacionados con la organización, se implican para alcanzarla. Se centra así en una premisa: si se logra la implicación de todos los miembros de la organización en la mejora continua de la calidad en cada una de las actividades que realiza, se obtiene la calidad en todo lo relacionado a la organización, es decir, la calidad deja de ser un calificativo exclusivo para un producto y pasa a ser un concepto que envuelve todas las actividades en las que esté inmersa la organización (Mora, 2011)

Desde el punto de vista académico y empresarial, las tendencias actuales están encaminadas a generar un nivel de calidad alto en los servicios, lo cual es sinónimo de competitividad y posicionamiento en el mercado (Sánchez, y Sánchez, 2016)

Debido a que los servicios presentan características subjetivas, las organizaciones presentan dificultades; ya que la percepción de calidad se fundamenta en las necesidades particulares, las experiencias vividas y las recomendaciones de otros clientes (Sánchez y Sánchez, 2016)

El objetivo de una empresa de servicio no debiese solo el captar nuevos clientes, sino más bien identificar cuáles son las necesidades de estos y en lo posible sobrepasar las expectativas de ellos; plasmándolas en sus objetivos a corto y mediano plazo (Sánchez y Sánchez, 2016)

Fundación Puro Corazón

Todo comenzó como un sueño. Queríamos hacer la diferencia en las vidas de los niños y poco a poco lo hemos logrado. Han sido años de retos y arduo trabajo; sin embargo, también han sido años de innumerables satisfacciones. Tenemos la bendición de brindar ayuda incondicional y gracias a ella, de continuar creciendo espiritualmente cada día.

Fundación Puro Corazón es una Organización sin Fines de Lucro dedicada a ayudar a pequeños huérfanos y desamparados de Ecuador con el único propósito de brindarles una vida de igualdad, amor y alegría.

Hay un creciente número de niños abandonados quienes, en la mayoría de los casos, provienen de familias indígenas y/o de escasos recursos. Desafortunadamente si éstos pequeños no son rescatados a tiempo son condenados a vivir en las calles y por lo tanto se convierten en víctimas inocentes de crímenes violentos o hasta la muerte a una temprana edad.

La Fundación Puro Corazón se dedica a rescatar a niños y adolescentes, brindarles una mano compasiva y sobretodo darles todo nuestro amor para que éste les sirva como bálsamo que cure las heridas que les ha causado el abandono y la soledad. Te invitamos a conocer y ser parte de nuestra maravillosa familia de Puro Corazón. Recuerda que nuestra vida encuentra sentido al servicio.

Misión: con gran amor y con bases Cristianas nos encargamos de ayudar a cualquier niño y adolescente en necesidad. Nuestra meta diaria es ayudar a los pequeños a crecer en un ambiente seguro y saludable ya que no solo proveen comida sino también ayuda médica y humanitaria inculcando en el corazón de cada niño valores morales y cristianos en un ambiente familiar y lleno de amor.

MARCO METODOLÓGICO

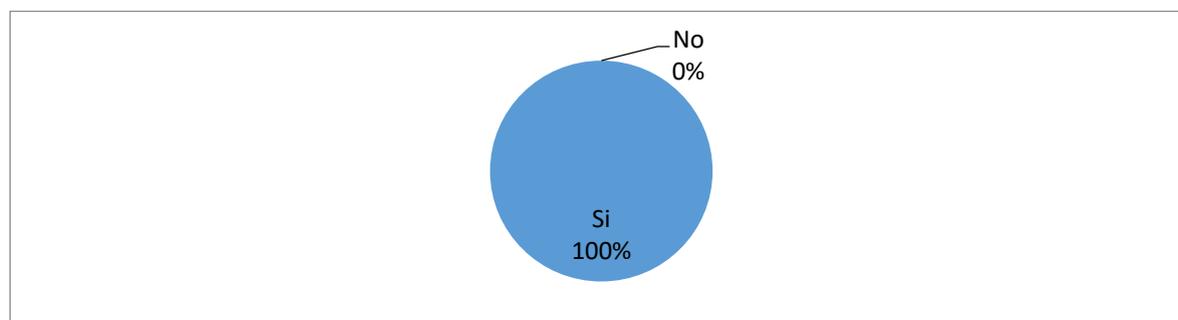
Esta investigación se realizó bajo la perspectiva del positivismo, con el paradigma cuantitativo, de modalidad de campo de tipo descriptivo. La población está constituida por 79 beneficiarios de la Fundación puro corazón. Por ser una población pequeña, la muestra es de tipo censal.

Para el levantamiento del diagnóstico se empleó la técnica de la observación, lista de cotejo, la entrevista y la encuesta. El análisis de los resultados se realizó a través de la estadística descriptiva, empleado tablas y gráficos. La participación fue forma de voluntaria y espontánea.

La fundación se encuentra ubicado en la Provincia de Guayas, en el cantón Duran, parroquia el recreo, específicamente en el sector Ciudadela, El Recreo 4ta Etapa. Esta Fundación se dedica a rescatar a niños y adolescentes, brindarles una mano compasiva y sobretodo darles todo nuestro amor para que éste les sirva como bálsamo que cure las heridas que les ha causado el abandono y la soledad. Te invitamos a conocer y ser parte de nuestra maravillosa familia de Puro Corazón. Recuerda que nuestra vida encuentra sentido al servicio.

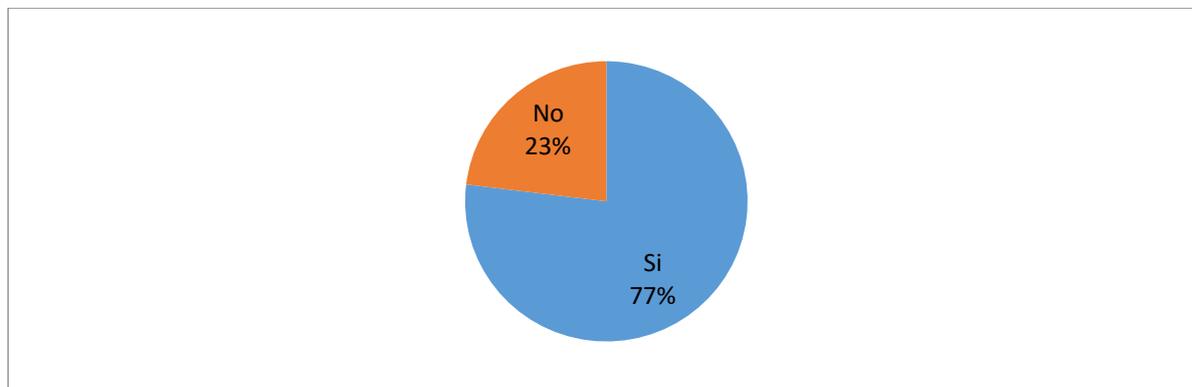
RESULTADOS

Grafico 1. ¿La fundación puro corazón cumple con sus expectativas?



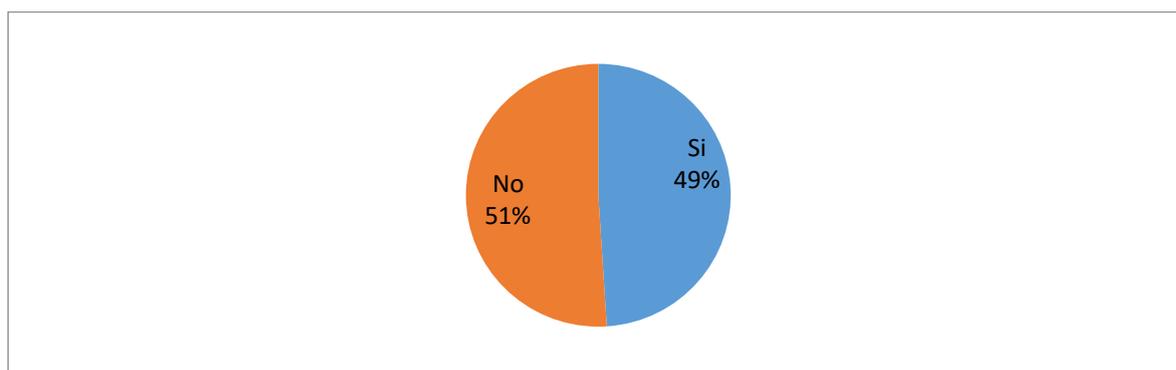
Estos resultados demuestran que el 100% de los beneficiarios se sienten satisfechos con la labor que ofrece la fundación puro corazón

Grafico 2. ¿Es usted beneficiario frecuente de los servicios que ofrece la fundación puro corazón?



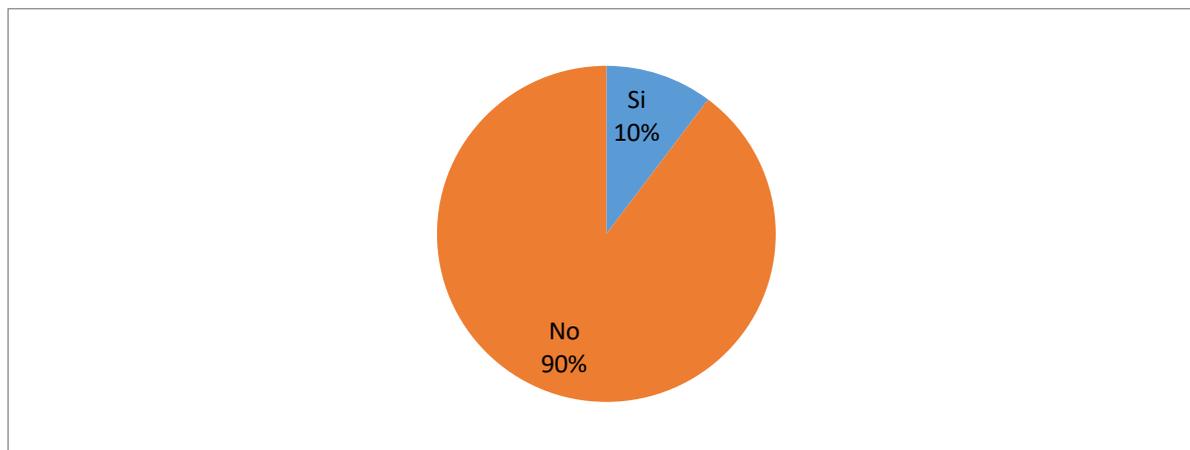
En esta gráfica, se evidencia que el 77% de la población encuestada son beneficiarios constantes de la fundación puro corazón. Mientras que el 23% son beneficiarios no tan constantes.

Grafico 3. ¿Considera usted que la gestión de servicio que ofrece la fundación puro corazón es la adecuada?



En este ítem, la respuesta del 51% de los encuestados dicen que la gestión de servicio de la fundación no es la adecuada, mientras que el 49% dice que la fundación puro corazón es la adecuada. Es decir, las opiniones están divididas en cuanto a la administración de los servicios que ofrece esta fundación. Lo que indica que requiere de una actualización y mejora.

Grafico 4. ¿Se siente a gusto con la infraestructura de la fundación puro corazón?



En este grafico se observa que el 90% de los encuestados no se siente a gusto en las instalaciones físicas de la fundación, ya que las paredes están en crudo, por lo que se desprende un polvo proveniente del cemento ocasionando alergias en los niños y adolescentes que reciben los beneficios de la fundación.

CONCLUSIÓN

La fundación puro corazón, es una organización joven sin fines de lucro, por lo que necesita una mejor gestión de sus servicios a través de un plan estratégico, que le permita establecer prioridad, para la administración adecuada de los recursos económicos, y un plan operativo anual, con la finalidad que cumpla por objetivos u/o metas propuesto. Con la finalidad de no desvirtuarse de su propósito con el tiempo.

Al emplear todas estas estrategias, se garantiza una calidad de servicios óptimos para el funcionamiento de la fundación puro corazón. Además que al funcionar con estos parámetros son elegibles para donaciones internacionales, recursos que le permitirán mejorar las condiciones del espacio físico donde funcionan

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 5.

Bon (2008). Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3. Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. p.p. 21

Fresno (20/12/2017) Tres cuestiones a tener en cuenta si tu ONG está pensando en certificarse en calidad. Blog. Disponible en: <https://www.fresnoconsulting.es/destacamos/tres-cuestiones-a-tener-en-cuenta-si-tu-ong-esta-pensando-en-certificarse-en-calidad.html.es>

Fundación puro corazón. Página web. Disponible en: <https://purocorazon.org/historia>

Jair Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales 15(25):64-80. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion

Mora Contreras, CE. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Diciembre 2011. Revista Brasileira de Marketing 10(2). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/271266656_La_Calidad_del_Servicio_y_la_Satisfaccion_del_Consumidor

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>.

Sánchez García M, y Sánchez Romero MC. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Solorzano G, y Aceves J. (s/f) Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El Buzón de Pacioli. Importancia del servicio al cliente, un pilar en la gestión empresarial. Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>